

Số: 59/KH-UBND

Phú Thuận, ngày 30 tháng 12 năm 2021

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 277/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND xã phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022.

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã năm 2022 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

- Giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã.

- Thu thập ý kiến của tổ chức và người dân làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã; đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức tại bộ phận TN&TKQ xã.

##### **2. Yêu cầu:**

- Phải bảo đảm khách quan, trung thực, dân chủ và minh bạch; phản ánh đúng thực tế kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ xã để có các giải pháp khắc phục.

- Thực hiện thường xuyên thông qua khảo sát bằng phiếu đánh giá báo cáo gửi về Phòng Nội vụ, hàng quý văn phòng HĐND & UBND xã có thông báo kết quả khảo sát đến các cơ quan, đơn vị và công khai trên trang thông tin điện tử của xã.

#### **II. QUY ĐỊNH TIẾN HÀNH VIỆC KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN**

##### **1. Giai đoạn thực hiện :** Triển khai nhân rộng trên địa bàn xã.

- Thời gian thực hiện: Hàng quý trong năm.

- Đơn vị chủ trì thực hiện khảo sát: UBND xã Phú Thuận

- Cách thức thực hiện:

+ Tự tổ chức triển khai khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng theo hình thức phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng tại đơn vị.

+ Định kỳ tự công bố mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả ít nhất 01 lần/quý (với hình thức sử dụng phiếu khảo sát).

+ Định kỳ vào ngày 01 tháng 11 hàng năm: UBND xã công bố kết quả khảo sát của UBND xã.

+ Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ) trước ngày 15 tháng 11 hàng năm để tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn huyện.

**2. Số lượng phiếu khảo sát:** Số lượng ý kiến khảo sát cần đảm bảo tỷ lệ nhất định phù hợp với số lượng hồ sơ giải quyết ở địa phương trong năm:

| Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm | Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu |
|--|--|
| Dưới 100 hồ sơ                             | 100% số lượng phiếu khảo sát             |
| Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ                | Từ 100 phiếu trở lên                     |
| Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ              | Từ 200 phiếu trở lên                     |
| Từ 5.000 hồ sơ trở lên                     | Từ 500 phiếu trở lên                     |

Trường hợp, chưa đảm bảo số phiếu theo quy định thì đơn vị chủ trì phải tổ chức khảo sát bổ sung để bảo đảm chất lượng và số lượng ý kiến tham gia đánh giá.

### 3. Xác định kết quả khảo sát

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức được xác định tại câu hỏi chung *theo 3 mức*: “Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Không hài lòng” và “đúng hẹn”, “chậm hẹn nhưng chấp nhận được” và “không đúng hẹn”.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Tiến độ thực hiện

| T<br>T | Nội dung công việc                                      | Thời gian hoàn thành | Bộ phận chủ trì                           | Bộ phận phối hợp   |
|--------|---|----------------------|---|--|
| 1      | Xây dựng kế hoạch khảo sát                              | Năm 2022             | Văn phòng- thống kê                       | Văn hóa và Thông tin   |
| 2      | Hội nghị tổ chức triển khai                             | Tháng 01/2022        | UBND xã                                   | Văn phòng- thống kê, Văn hóa và Thông tin                        |
| 3      | Triển khai phiếu đánh giá tại Bộ phận TN và TKQ của xã. | Tháng 01/2022        | Văn phòng- thống kê                       | Văn hóa và Thông tin, Công chức tại Bộ phận TN và TKQ xã.        |
| 4      | Báo cáo sơ kết thực hiện                                | Tháng 11/2022        | Văn phòng- thống kê, Văn hóa và Thông tin | Văn phòng- thống kê, Văn hóa và Thông tin, Bộ phận TN và TKQ xã. |

|   |   |               |                     |                                     |
|---|---|---------------|---------------------|-------------------------------------|
| 5 | Hoàn chỉnh các văn bản hướng dẫn, đề xuất các giải pháp và triển khai thực hiện | Tháng 11/2022 | Văn phòng- thống kê | Công chức tại Bộ phận TN và TKQ xã. |
|---|---|---------------|---------------------|-------------------------------------|

## **2. Các ban ngành UBND xã :**

- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông của xã, thông báo rộng rãi về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với đơn vị.

- Bố trí công chức hướng dẫn khảo sát ý kiến tổ chức, cá nhân trên phiếu khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên theo dõi số lượng và kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên phiếu khảo sát, đảm bảo số lượng khảo sát đạt yêu cầu theo quy định.

- Thông báo kịp thời, đầy đủ danh sách tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính với cơ quan, đơn vị để xác định số lượng ý kiến cần khảo sát (Phiếu khảo sát phải thực hiện có số dư hợp lý để đảm bảo số lượng ý kiến tham gia khảo sát tối thiểu theo quy định).

## **3. Công chức Văn phòng- Thống kê**

- Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện khảo sát ý kiến, tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại đơn vị đúng mục đích, yêu cầu.

- Tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát đến UBND huyện.

- Tham mưu đề xuất UBND xã khen thưởng đối với công chức được tổ chức, cá nhân đánh giá tốt dựa trên kết quả khảo sát.

## **4. Kế toán- Ngân sách**

Hướng dẫn, kiểm tra công tác lập dự toán, bố trí và sử dụng theo đúng quy định trình UBND xã xem xét, quyết định, đảm bảo các nguồn lực tài chính cần thiết để triển khai thực hiện kế hoạch đạt hiệu quả.

## **5. Văn hóa và Thông tin**

Phổ biến, tuyên truyền nội dung, mục đích, hình thức và kết quả khảo sát đến tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã. Trong thời gian thực hiện đánh giá bố trí thời gian tuyên truyền, phổ biến rộng rãi để các cá nhân, tổ chức hiểu được mục đích ý nghĩa của việc khảo sát và để công tác điều tra, khảo sát đảm bảo tính khách quan, thực chất.

## **6. Kinh phí thực hiện**

Văn phòng- Thống kê dự trù kinh phí triển khai thực hiện khảo sát thí điểm tại kế hoạch này, gửi Kế toán- Ngân sách xã tham mưu trình UBND xã theo quy định.

Kinh phí phục vụ tại Kế hoạch này được bố trí trong dự toán ngân sách về CCHC hàng năm của địa phương.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, cán bộ, công chức phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã qua Văn phòng- Thống kê để hướng dẫn thực hiện hoặc xem xét sửa đổi cho phù hợp./.

***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ;
- Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Bộ phận TN & TKQ;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đặng Tiến Tuyền**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ PHÚ THUẬN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Phú Thuận, ngày tháng năm 2021*

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG  
KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG  
Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Phú Thuận**

Kính gửi: Quý Ông/Bà.....

Nhằm có thêm thông tin góp ý cho việc nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Phú Thuận đề nghị quý Ông/Bà vui lòng cung cấp các thông tin trong phiếu dưới đây và gửi vào thùng tiếp nhận phiếu khảo sát, lấy ý kiến.

THÔNG TIN THỦ TỤC: Ngày tiếp nhận:.....Ngày hẹn trả:.....Ngày trả:.....

| TT                                     | Nội dung khảo sát   | Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn   |
|--|---|--|
| <b>I. ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN</b> |   |  |
| Họ và tên: .....                       |   | Ngày sinh:.....  |
| Trình độ học vấn: .....                |   | Chức vụ:.....  |
| 1                                      | Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?   | <input type="checkbox"/> Rất lịch sự và đúng mực <input type="checkbox"/> Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi<br><input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, khó gần<br><input type="checkbox"/> Khó chịu, không lịch sự                        |
| 2                                      | Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?                       | <input type="checkbox"/> Rất tận tình, rõ ràng, chu đáo <input type="checkbox"/> Tận tình, rõ ràng<br><input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Qua loa, khó hiểu<br><input type="checkbox"/> Gây khó dễ nhưng không có lý do chính đáng |
| 3                                      | Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?   | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng<br><input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không hài lòng<br><input type="checkbox"/> Không thể chấp nhận được  |
| 4                                      | Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ ( Từ 1 đến 5 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất ) | <input type="checkbox"/> 1<br><input type="checkbox"/> 2<br><input type="checkbox"/> 3<br><input type="checkbox"/> 4<br><input type="checkbox"/> 5   |

| II. ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ |   |  |   |                            |                            |                             |
|---|---|--|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 1   | Quý khách có hài lòng về nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không?   | <input type="checkbox"/> Rộng rãi, thoáng mát, lịch sự | <input type="checkbox"/> Bình thường                        |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Chưa thoải mái lắm            | <input type="checkbox"/> Rất bất tiện                       |                            |                            |                             |
| 2   | Khi đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Quý khách đợi bao nhiêu lâu để gặp cán bộ tiếp, làm việc?   | <input type="checkbox"/> Đến là gặp được ngay          | <input type="checkbox"/> Dưới 30 phút                       |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Trên 30 phút                  | <input type="checkbox"/> Đến một vài lần mới gặp            |                            |                            |                             |
| 3   | Công việc của Quý khách có được giải quyết đúng hẹn không?  | <input type="checkbox"/> Sớm hẹn                       | <input type="checkbox"/> Đúng hẹn                           |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Trễ hẹn                       |   |                            |                            |                             |
| 4   | Trước khi nộp hồ sơ, Quý khách phải đến mấy lần?  | <input type="checkbox"/> Đến nộp ngay                  | <input type="checkbox"/> 01 lần                             |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> 02 lần                        | <input type="checkbox"/> 03 lần                             |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Trên 03 lần                   |   |                            |                            |                             |
| 5   | Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?   | <input type="checkbox"/> 01 - 02 lần                   | <input type="checkbox"/> 03 - 04 lần                        |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Từ 05 lần trở lên             |   |                            |                            |                             |
| 6   | Lý do Quý khách phải chi trả thêm một khoản tiền (như: thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, “bồi dưỡng” công chức,... ) ngoài quy định khi giải quyết công việc? | <input type="checkbox"/> Không phải chi trả thêm       | <input type="checkbox"/> Xuất phát từ tình cảm (tự nguyện)  |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Xã giao bình thường           | <input type="checkbox"/> Muốn được giải quyết sớm công việc |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Do công chức gợi ý            |   |                            |                            |                             |
| 7   | Số cơ quan Quý khách phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính  | <input type="checkbox"/> 1 nơi                         | <input type="checkbox"/> 2 nơi                              |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Từ 3 nơi trở lên              |   |                            |                            |                             |
| 8   | Quý khách đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị  | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng                  | <input type="checkbox"/> Hài lòng                           |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Chấp nhận được                | <input type="checkbox"/> Không hài lòng                     |                            |                            |                             |
|   |   | <input type="checkbox"/> Không thể chấp nhận được      |   |                            |                            |                             |
| 9   | Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cơ quan, đơn vị ( Từ 1 đến 10 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất )                                 | <input type="checkbox"/> 1                             | <input type="checkbox"/> 2                                  | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5  |
|   |   | <input type="checkbox"/> 6                             | <input type="checkbox"/> 7                                  | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |

*Xin chân thành cảm ơn quý khách đã cho biết ý kiến*